



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

**Plec de Prescripcions Tècniques Particulars que regeix el
contracte del servei de Recepció i Atenció al Públic per a la seu
corporativa del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de
la Informació de la Generalitat de Catalunya**

Exp: CTTI-2025-90

ÍNDEX

1. OBJECTE	4
2. CONTEXT	4
2.1 Descripció dels espais.....	4
2.2 Descripció de l'espai del servei de recepció	6
3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR	6
3.1. Recepció i atenció de visites	6
3.2. Gestió d'accessos	7
3.3. Atenció de la centraleta telefònica	7
3.4. Recepció de paqueteria i missatgeria.....	7
3.5. Enviament de paqueteria i missatgeria	8
3.6. Assistència a personal de l'edifici	8
3.7. Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals.....	9
3.8. Adequació de sales i espais comuns	9
3.9. Gestió interna i resporting del servei	9
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	10
4.1. Equip i requeriments dels perfils professionals	10
4.2. Organització del servei	11
4.3. Horaris de prestació del servei.....	13
4.4. Seguiment del servei	13
4.5. Eines de suport al procés de facturació	14
4.6. Pla de transició i devolució del servei	14
4.5.1 Pla de transició.....	14
4.5.2 Pla de devolució	15
4.7. Aplicatiu web per a realitzar el servei.....	16
5. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES.....	16
5.1 Condicions generals	16
5.2 Mitjans tècnics	17
5.3 Identificació i disciplina	17
6. RESPONSABILITAT SOBRE ELS BENS MATERIALS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL	17
8. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	19
8.1 Característiques dels Indicadors	19
8.2 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei.....	19

8.3. Modificació dels indicadors i nivells de servei.....	19
8.4. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei.....	19
8.5. Detall dels Acords de Nivell de Servei	20

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació d'un servei de recepció i atenció al públic a l'edifici ubicat al carrer Salvador Espriu, 45-51 de l'Hospitalet de Llobregat, titularitat del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) de la Generalitat de Catalunya.

2. CONTEXT

L'edifici ubicat al carrer Salvador Espriu, 45-51 de l'Hospitalet de Llobregat, ha esdevingut en els últims anys un espai estratègic per a diverses entitats tecnològiques del sector públic que presten servei a la Generalitat de Catalunya. Actualment, aquest edifici està ocupat per les següents entitats:

- El CTTI, el qual té, d'entre les funcions atribuïdes pels seus Estatuts, realització de la planificació tècnica i l'establiment de les directrius de la gestió i l'explotació dels serveis i dels sistemes de telecomunicacions i informàtics que siguin necessaris per al funcionament de la Generalitat de Catalunya.
- L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (en endavant, Agència), la qual té per objecte l'establiment i el seguiment dels programes i els plans d'actuació necessaris per garantir una societat catalana de la informació segura per a tots.
- L'Administració Oberta de Catalunya (en endavant, AOC), la qual té per objecte, amb caràcter general i d'acord amb l'article 5 dels seus Estatuts, l'impuls i el desenvolupament de l'ús dels mitjans electrònics per les entitats del sector públic de Catalunya.

L'evolució organitzativa del CTTI, l'Agència i l'AOC, així com l'adopció de les noves formes de treball han comportat un ús diferent dels entorns i espais de treball de l'edifici, orientat a actuacions més col·laboratives i de cooperació entre diferents grups, esdevenint un entorn dinàmic, multidisciplinari i polivalent.

El servei de recepció i atenció al públic objecte d'aquest plec està configurat com un servei professional, polivalent, i adaptable a les necessitats de les persones treballadores a l'edifici, a l'activitat esdevinguda, i a la diversitat i volum de públic que visita i/o fan ús de dels espais de l'edifici per al desenvolupament de projectes i serveis, celebració de consells, presentacions, esdeveniments, showrooms i altres actuacions.

2.1 Descripció dels espais

L'edifici ubicat al carrer Salvador Espriu, 45-51 de l'Hospitalet de Llobregat és bàsicament un espai d'oficines, independent, amb la següent relació de plantes:

- tres plantes soterrades, dues destinades a aparcament i una destinada a serveis d'ús comú pels usuaris de l'edifici.
- planta baixa, on hi ha l'entrada a l'edifici, la recepció de l'edifici, la sala d'espera, la plaça de coneixement (un espai polivalent per presentacions i actes diversos), un restaurant (amb capacitat per a 200 persones), sales de reunions, un auditori (amb capacitat per a 75 persones) i espais de serveis comuns com infermeria i sala de seguretat.

- tres plantes sobre rasant destinades a oficines, on hi ha els espais dels llocs de treball, sales de reunions, despatxos, zones obertes de col·laboració, i les sales de monitorització i control dels serveis del CTTI i l'Agència.

També té una zona exterior, que a més de l'accés a l'edifici, té un espai d'aparcament i una terrassa.

Annex a aquest immoble, hi ha un edifici annex i una nau (Espai BITAL), amb connexió per l'interior i exterior. Aquests dos espais s'utilitzen de forma més puntual, tot i que amb certa regularitat, per trobades de les persones treballadores de les diferents entitats (CTTI, AOC i Agència) així com per altres entitats de la Generalitat de Catalunya o tercers, autoritzats corresponentment.

La següent taula mostra de manera resumida les superfícies i els usos de les plantes i dependències de l'edifici:

Planta / Dependència	Superfície útil (m ²)	Ús	Nivell d'activitat
Soterrani -3	2.175	Pàrquing	Activitat puntual
Soterrani -2	2.167	Pàrquing	Activitat puntual
Soterrani -1	1.871	Sales de reunions i Sales CPD	Activitat secundària
Planta Baixa	1.541	Espai de recepció, sala d'espera, restauració, auditori, sales de reunions externes, plaça del coneixement	Activitat principal
Planta Primera	1.605	Oficines, centre de Control de l'edifici, sales de reunions	Activitat secundària
Planta Segona	1.589	Oficines, sales de reunions, espai de col·laboració	Activitat secundària
Planta Tercera	1.732	Oficines, sales de reunions, espai de col·laboració, Centre de Control de l'Agència de Ciberseguretat	Activitat secundària
Edifici Annex	656	Ocupacions puntuals, centre de formació	Activitat puntual
Nau edifici annex	1.700	Ocupacions puntuals per esdeveniments	Activitat puntual
Espai exterior	1.500	Utilitzat en gran part com a espai de pàrquing	Activitat puntual

El nombre de persones que treballen als espais sobre els quals s'ha de prestar el servei de recepció i atenció al públic és de 375 aproximadament, en cas de màxima ocupació.

Funcionalment, els espais de les oficines són utilitzats en horari laboral des de les 7:30 del matí fins les 18:30 del vespre, ara bé, hi ha uns determinats serveis que realitzen les seves funcions en un horari de 24x7 durant tot l'any. Aquest serveis 24x7 són els portats a terme en els següents espais:

- Sala de control i monitorització de la tercera planta: SOC, de l'Agència.
- Sala de control i monitorització de la primera planta: Centre de Control del CTTI.
- Sales de CPD al soterrani -1.

- Zona de llocs de treball a la primera planta on s'ubiquen les persones que fan el suport i la gestió dels serveis de telecomunicacions i tecnologies de la informació crítics.

Amb caràcter puntual, per activitats extraordinàries, l'edifici és utilitzat per desenvolupar activitats fora de l'horari laboral com per exemple trobades tecnològiques, showrooms, congressos, o esdeveniments amb tercers. El servei de recepció i atenció al públic també cobreix aquestes activitats, que seran prèviament comunicades i s'abordaran de forma planificada i organitzada.

2.2 Descripció de l'espai del servei de recepció

Els serveis objecte d'aquesta licitació es desenvoluparan principalment a l'espai de recepció situat a la planta baixa. Aquest espai està format per un taulell alt i tres llocs de treball. Es troba a l'entrada de l'edifici, al Carrer de Salvador Espriu, 45-51.

Secundàriament, els serveis també es podran desenvolupar en altres espais de l'edifici principal, l'annex o la nau, en funció de l'activitat i els actes que es portin a terme.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Els serveis objecte d'aquesta licitació tenen com a finalitat que les persones que accedeixin a l'edifici i/o contactin a través d'altres canals (telèfon, correu, etc.) siguin ateses, coneguin i tinguin resolt el necessari per a la seva estada a l'edifici.

A continuació es relacionen i descriuen el conjunt d'activitats requerides:

3.1. Recepció i atenció de visites

El servei abasta la recepció i atenció de les persones que accedeixin a l'edifici de manera educada amb cortesia, diligència i confidencialitat; tenint especial cura a les persones amb necessitats especials.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Informar acuradament sobre les entitats i persones que treballen a l'edifici, així com els esdeveniments i actes que s'hi produeixin en el seu interior o localitats properes, sempre respectant allò establert a la LOPD.
- Informar adequadament sobre esdeveniments i equipaments de la zona immediatament annexa i propera a la seu corporativa de les entitats que configuren l'edifici com poden ser restaurants, hotels i esdeveniment externs a l'organització però d'interès per a visitants com per exemple el Mobile World Congress.
- Gestió i informació sobre el pla d'evacuació de l'edifici (aquesta informació pot ser verbal, en document, o digital tipus QR, tauleta, o amb el mitjà que més s'adeqüi a les necessitats de l'interlocutor).
- Gestió i informació sobre protecció de dades de les visites (aquesta informació pot ser verbal, en document, o digital tipus QR, tauleta, o amb el mitjà que més s'adeqüi a les necessitats de l'interlocutor).
- Crear i mantenir una base de dades d'informació amb totes les dades requerides per a realitzar un control diligent del servei.
- Sol·licitud i gestió de taxis amb l'empresa o empreses que les entitats que componen l'edifici determinin.

- Per visites especials de col·lectius professionals, estudiantils, associatius i similars, o de persones públiques, alts càrrecs, etc., caldrà coordinar i activar els protocols establerts ad-hoc per part de la persona organitzadora de la visita, gestionant i preparant les identificacions en cas que sigui necessari.
- Recollida d'informació de nivell de satisfacció amb l'atenció i recepció, i de suggeriments de millora dels visitants.

3.2. Gestió d'accessos

El servei contempla registrar i controlar els accessos i sortides de l'edifici.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Expedició de les targetes identificatives del personal de l'edifici deixant constància escrita de cada emissió en el suport que el CTTI determini. Aquesta emissió constarà de totes aquelles actuacions que no requereixin d'una autorització o certificació específica.
- Consolidació de la planificació de les visites previstes amb una setmana d'antelació i actualització diària.
- Identificació de visitants i registre en cas d'accés a l'edifici.
- Gestió de l'accés en cas que una persona usuària no estigui identificada a la planificació prèvia de les visites, en coordinació amb el servei de seguretat.
- Expedició de les targetes identificatives de les visites.
- Acompanyament a les visites a les sales de reunions prèvia coordinació i avís a la persona organitzadora de la visita.
- Actualització diària la base de dades d'accessos via peu o cotxe (matrícules).

3.3. Atenció de la centraleta telefònica

El servei abasta gestionar les trucades telefòniques d'àmbit intern o extern.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Recepció i emissió de trucades internes i externes a nivell de gestió de visites, trasllat d'incidències entre d'altres.
- Fer servir la salutació dictada pel responsable del servei de l'edifici per tal de complir amb la imatge corporativa de l'edifici.
- Fer un primer cribratge de les trucades seguint les instruccions facilitades i derivant-les al destinatari sempre que sigui necessari.
- Prendre nota dels missatges en cas de no localització del destinatari, i transferència del missatge per mitjans digitals, preferentment mitjançant correu electrònic.

3.4. Recepció de paqueteria i missatgeria

El servei abasta gestionar la recepció de paqueteria i missatgeria.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Recepció de la paqueteria i missatgeria, diaris, revistes, entre d'altres.
- Suport al registre d'entrades i sortides de la documentació administrativa.
- Custòdia dels paquets fins a l'entrega al destinatari.

3.5. Enviament de paqueteria i missatgeria

El servei inclou l'enviament de paqueteria i missatgeria.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Contacte i sol·licitud de pressupostos als diferents proveïdors de missatgeria amb els quals el CTTI hagi establert una relació contractual prèvia.
- Seguiment dels enviaments amb recepció i custòdia d'albarans.
- Portar el control dels albarans.
- Portar el control de facturació amb el departament financer.

3.6. Assistència a personal de l'edifici

El servei contempla l'assistència i provisió dels recursos, equips i facilitats requerits per les persones treballadores a l'edifici.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Gestió de comandes de material d'oficina i control i validació de la facturació i provisió de material prèvia sol·licitud i control i actualització de l'estoc existent.
- Suport logístic en la celebració d'esdeveniments, seguint les instruccions concretes de la persona organitzadora de l'esdeveniment incloent el servei de càtering i altres similars.
- Suport de tasques administratives com reserva de sales, gestió de l'arxiu, realització de l'enquadrernació de documents de petit volum, entre d'altres...
- Distribució de paper per a les impressores ubicades a les plantes.
- Comunicació via telefònica, megafonia o digital a les persones de l'edifici de situacions concretes com per exemple la necessitat de treure els cotxes del pàrquing, entre d'altres.
- Recepció d'avisos de necessitats de neteja puntuals, canalització al servei de neteja per a la seva execució, i confirmació per part del servei de neteja de resolució. S'haurà de comunicar la necessitat simultàniament al servei de neteja al responsable del servei mitjançant el canal i procediment que determini el CTTI.
- Recollida d'informació de nivell de satisfacció amb l'assistència al personal de l'edifici, i de suggeriments de millora.
- Assistència i provisió dels recursos, equips i facilitats requerits pel personal de l'edifici.
- Assistència en totes aquelles activitats, facilitats o aprovisionaments que les empreses que formen part de l'edifici proporcionin a les seves persones treballadores.

3.7. Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals

El servei inclou la coordinació amb el servei de Prevenció de Riscos Laborals (PRL) del CTTI i de les entitats que configuren l'edifici, per a la coordinació d'activitats empresarials (CAE). És a dir, mitjançant el servei es portarà a terme la comprovació de la CAE en la base de dades corresponent. En cas que aquesta no estigui registrada i correctament informada, es portarà a terme la coordinació i gestió amb el responsable de la CAE, el sol·licitant i l'àrea de prevenció.

També inclou la realització d'activitats de suport al pla d'autoprotecció de l'edifici, mitjançant la gestió i manteniment de l'estoc de les farmacioles i kits d'emergències, i la comunicació per la via que s'estableixi, sobre la necessitat d'evacuar l'edifici, si així ho preveu el pla d'emergència.

3.8. Adequació de sales i espais comuns

El servei contempla que les sales i els espais comuns estiguin en ordre, disposin de tot el material que correspongui i correctament identificats.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Revisió dels espais comuns de l'edifici, com per exemple els espais de reprografia, i gestionar que estiguin ordenats i amb els elements necessaris, identificant elements que falten per a què es proveeixin.
- Elaboració de cartellera seguint model i format establert per a la senyalització provisional d'espais, el qual serà facilitat pel CTTI o alguna de les entitats que conformen l'edifici.
- Preparació de les sales per al desenvolupament d'activitats: gestionar, coordinar les distribucions de taules, cadires i altres elements, així com col·locar material, preparar aigües, cafeteres, i d'altres elements necessaris per al correcte desenvolupament de les activitats que s'hi realitzin.
- Donar assistència a les activitats seguint les indicacions de la persona organitzadora.
- Recollida dels objectes perduts i realitzar-ne la custòdia i gestió prèvia notificació al vigilant de seguretat que estigui prestant el servei de vigilància per a que pugui realitzar els tràmits pertinents.

3.9. Gestió interna i reporting del servei

El servei inclou la coordinació de les persones assignades al servei per a què pugui realitzar les tasques que li són encomanades en temps i forma i treballar amb qui el CTTI designi com a responsable de la gestió del servei.

Aquest àmbit de servei implica principalment les següents activitats:

- Presentació d'informes d'indicadors i volumetries de visites en el format i suport que es determini.
- Actualització de la documentació, dels processos i protocols del servei adaptats a la normativa vigent i als protocols interns del CTTI.

- Interlocució en primera instància amb el personal de les entitats que conformen l'edifici davant les incidències.
- Ser el primer enllaç entre qui el CTTI designi com a responsable del servei i del contracte i el responsable del contracte designat per l'empresa adjudicatària en cas de resolució de conflictes o qüestions lleus.
- Ser el primer enllaç entre el responsable del servei per part del CTTI i el responsable del contracte designat per l'empresa adjudicatària en cas de resolució de conflictes o qüestions amb un termini de resolució especialment reduït.

L'empresa adjudicatària presentarà en un termini màxim de 2 mesos els manuals i procediments de recepció. Aquets han de permetre a les persones assignades al servei consultar els dubtes i desenvolupar la seva feina correctament.

Els procediments han d'estar aprovats prèviament pel CTTI, abans de la seva utilització.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

4.1. Equip i requeriments dels perfils professionals

Per atendre el servei de recepció amb els màxims criteris de qualitat i eficàcia, i tenint en compte la natura i tipologia de les activitats requerides, es considera necessari que s'haurà de disposar d'un mínim de tres persones assignades a aquest servei, dues persones recepcionistes sènior i una persona recepcionista júnior.

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona coordinadora, d'entre les dues persones recepcionistes sènior, que pertanyi a la seva plantilla i compti amb un mínim de quatre anys d'experiència en el sector, la qual serà la persona interlocutora amb qui es relacionarà únicament l'entitat contractant i a qui correspondrà la direcció del servei, així com traslladar directament les ordres i instruccions de treball a la resta de persones treballadores de l'empresa adjudicatària que estiguin prestant el servei objecte del present plec.

Les persones assignades al servei hauran de complir els següents requisits:

- Coneixements d'ofimàtica (Word, excel, acces,...) i aptituds per a la utilització del software específic de centraleta telefònica disponible a la recepció, que hauran de ser amplides amb formació quan estigui al lloc de treball.
- Diccio clara i rapidesa de resposta.
- Experimentat tracte amb clients, habilitats socials i adequada educació per a l'execució del servei. L'experiència requerida serà de com a mínim 2 anys en el perfil júnior i de com a mínim 4 anys per al perfil sènior.
- Tracte molt agradable i atenció en la informació.
- Formació mínima de cicle formatiu mig en les branques administratives o comercials, o experiència demostrable que garanteixi la capacitat suficient per complir amb els objectius del servei.
- Català i castellà parlat i escrit, nivell natiu. Es requerirà nivell C o coneixements suficients per desenvolupar correctament tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada en llengua catalana.

- Nivell B2 d'anglès o certificat de l'Escola Oficial d'Idiomes que acrediti un nivell similar.
- Per la seva acreditació l'empresa adjudicatària haurà d'aportar còpia del títol corresponent.
- Aparença adequada en el vestir amb la uniformitat proposada per l'empresa adjudicatària que identifiqui clarament al personal adscrit al servei com a persona treballadora de l'empresa adjudicatària, i que haurà de comptar amb l'aprovació del CTTI.

De les dues persones recepcionistes sènior, una d'elles assumirà la funció i farà les tasques de persona coordinadora del servei. Aquesta persona ha pertanyer a la seva plantilla i comptar amb un mínim de quatre anys d'experiència en el sector . Ha de mostrar capacitat d'aprenentatge; tenir un caràcter responsable, ser metòdic i organitzat; estar orientat a l'atenció al detall; tenir bona presència i dots comunicatives, aptitud per a les relacions personals; capacitat per treballar en equip; autonomia i iniciativa i disposició per prendre decisions.

El personal assignat al servei ha d'estar format adequadament, concretament en aquells aspectes i temàtiques relacionades amb les tasques a realitzar. Les empreses licitadores hauran de presentar un pla de formació continuada que expliciti les hores anuals obligatòries de formació i la gestió de l'impacte que tindrà aquesta formació sobre el servei, així com el reciclatge formatiu proposat per garantir l'adaptació del servei a les necessitats específiques del CTTI i les entitats que s'ubiquen a l'edifici.

4.2. Organització del servei

Les empreses licitadores hauran de presentar en la seva oferta l'equip de treball que considerin necessari per realitzar els serveis, amb la qualificació, la formació necessària per a desenvolupar les tasques descrites, així com la dedicació d'aquests.

El CTTI es reserva el dret d'avaluar la capacitat tècnica-professional del personal assignat al servei i podrà sol·licitar la substitució de la persona en qüestió. La petició haurà de ser atesa pel licitador en un termini no superior a quinze (15) dies hàbils.

Qualsevol canvi en el personal adscrit al servei haurà de ser notificat i justificat degudament al CTTI amb, com a mínim, 7 dies naturals d'antel·lació.

L'empresa adjudicatària adoptarà un mètode o sistema de control de presència i prestació del servei per les persones treballadores assignades.

El servei es prestarà en català, sense perjudici de la utilització d'altres llengües si aquesta necessitat esdevé necessària.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, així mateix, la cobertura total del servei en període de vacances o baixa per malaltia i/o sobrevinguda. La substitució de les baixes sobrevingudes d'aquest personal serà a càrrec de l'empresa adjudicatària i no podrà ser superior a les 5 hores.

En casos excepcionals, l'empresa adjudicatària haurà de contactar al responsable del contracte designat pel CTTI i proposar una alternativa per garantir la qualitat del servei. En conseqüència, l'empresa adjudicatària està obligada al fet que, en cas d'absències per malaltia, sancions de l'empresa, baixes o d'altres absències del personal per qualsevol motiu, els llocs de treball assignats al servei de recepció i atenció al públic objecte d'aquest plec estaran sempre coberts i amb personal coneixedor del funcionament dels serveis, i que hagi realitzat un mínim de 40 hores en l'edifici, i d'aquesta forma estigui familiaritzat amb el lloc de treball que hagi de substituir. A l'oferta, les empreses licitadores proposaran les solucions corresponents per assegurar la cobertura total del servei.

L'empresa licitadora tindrà l'estructura suficient per a atendre les necessitats del servei adjudicat i a la seva oferta detallarà els perfils de l'equip. S'hauran de preveure les absències de qualsevol membre de l'equip i anomenar-ne una persona substituïda.

Caldrà però, que hi hagi una persona responsable de contracte que serà l'interlocutora directa amb el responsable del contracte per part del CTTI i/o qui ella designi, i estarà localitzable les hores del servei durant tot l'any, en el cas que se l'inclogui en l'escalat i que tindrà les següents funcions:

- Gestionar el contracte amb la el responsable del contracte del CTTI i resoldre qualsevol dels conflictes que poguessin sorgir.
- Solucionar els requeriments i les qüestions que li siguin formulades per el responsable del contracte del CTTI
- Motivar el personal associat al servei i vetllar pel compliment del contracte.
- Realitzar el control econòmic del contracte.
- Gestionar els contractes externs del servei, si s'escau.
- Actuar com a interlocutor de l'empresa amb el CTTI i el coordinador propi, canalitzant la comunicació entre l'empresa i al personal integrant de l'equip de treball assignat al contracte, per una banda, i al CTTI, per l'altre, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir la feina entre el personal encarregat del contracte i impartir les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball, conjuntament amb el coordinador.
- Informar al CTTI de les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball assignat a l'execució.

L'empresa licitadora haurà de presentar un pla de treball que defineixi el mètode que proposa a l'hora de prestar el servei per complir amb les necessitats que es descriuen en aquest plec i haurà de tenir les següents característiques:

- Adequació a les característiques de les instal·lacions i activitat que s'hi desenvolupa.
- Manuals i procediments proposats.
- Mètode de treball per a realitzar les tasques descrites.
- Vies de comunicació i escalats.

En cas que existeixin disconformitats en relació a la prestació del servei, el CTTI, a través del seu interlocutor, ho posarà de manifest a l'adjudicatari, el qual disposarà tot allò que sigui necessari per a la resolució de la disconformitat dins dels tres dies hàbils següents.

El CTTI no tindrà cap relació jurídica, laboral o de qualsevol tipus, amb el personal de l'adjudicatari, ni durant la vigència ni a l'acabament del contracte, sent a compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions i responsabilitats que es produeixin a causa del contracte.

Amb independència de les facultats de control i inspecció que legal i/o contractualment corresponguin al CTTI, aquest personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari, el qual tindrà vers ell tots els drets i obligacions pròpies de la seva qualitat d'empresari havent, per tant, de complir les disposicions vigents en matèria laboral, fiscal, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball legalment establertes, així com l'acompliment de la normativa vigent sobre Prevenció de Riscos Laborals, quedant el CTTI exonerat de responsabilitat en cas d'incompliment.

4.3. Horaris de prestació del servei

Els servei caldrà que s'ajusti als requeriments horaris de l'edifici i les funcions que desenvolupen les entitats que hi resideixen.

Es considerarà els dies feiners d'acord amb el calendari laboral de l'Hospitalet de Llobregat.

Donades les funcions de les entitats que fan ús de les instal·lacions de l'Edifici, la franja de major afluència de persones al edifici es concentra entre les 09:00h. fins a 16:30h en horari d'hivern (Octubre-Maig) i de 08:00h fins a les 15:00h en horari d'estiu (Juny-Setembre). A l'edifici però, hi treballa personal durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

L'execució del servei es durà a terme entre les 7:30h del matí i les 19:00h de la tarda com a norma general i de 7:00h a 16:00h els dies de jornada intensiva que el CTTI determini. La distribució del personal haurà de ser proposada per l'empresa i aprovada pel responsable del contracte que el CTTI en designi.

Aquests horaris de servei podran ser modificats posteriorment d'acord amb les necessitats de les entitats que configuren l'edifici i s'haurà de notificar a l'empresa adjudicatària amb un mínim de deu (10) dies hàbils d'antelació.

Puntualment, i amb avís previ, es pot requerir el servei de recepció en hores no programades. Això es pot produir excepcionalment i en cap cas superarà les hores previstes com a extraordinàries (fins a un màxim de 900 hores per any) i tan sols es pagaran quan realment s'hagin executat. El CTTI haurà d'informar al licitador amb com a mínim tres (3) dies laborables d'antel·lació per a que aquest pugui planificar l'execució d'aquestes hores extraordinàries.

La gestió d'aquest horari donarà lloc a una planificació anual, estructurada en mesos, per qualsevol de les activitats del plec. Aquesta planificació serà establerta per l'adjudicatari i aprovada pel responsable del CTTI al inici del contracte i al inici de cada trimestre.

4.4. Seguiment del servei

Durant l'execució del contracte es farà un seguiment dels serveis prestats d'acord amb allò acordat entre el CTTI i l'empresa adjudicatària a l'inici del contracte i tenint en compte l'oferta presentada.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar al CTTI tota aquella informació relativa a la prestació que li sigui requerida per tal de garantir el correcte seguiment i control del servei i del contracte.

L'empresa adjudicatària pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, el model de coordinació i seguiment.

El model es basarà essencialment en sessions de seguiment, informes i indicadors de servei que determinin i mostrin la qualitat i el desenvolupament del servei; i en el cas de possibles deficiències, es proposin mesures correctives, que s'avaluaran un cop implementades.

Es realitzarà una sessió de seguiment trimestral entre els responsables designats pel CTTI i el responsable del contracte designat per l'empresa adjudicatària per garantir el correcte funcionament del servei. Aquesta reunió de seguiment serà de caràcter mensual els primers cinc (5) mesos del servei i es pot mantenir de manera indefinida si es considera necessari per part del responsable designat per part del CTTI.

L'empresa adjudicatària restarà a disposició del CTTI per a assistir activament a les reunions addicionals que aquest consideri oportunes per tal de garantir el correcte seguiment i control del contracte.

Les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte es resoldran entre la persona responsable del servei i el contracte designada per part del CTTI i la responsable designada per l'empresa adjudicatària i, si escau, una persona del primer nivell de l'organigrama de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar els següents informes amb la informació i la periodicitat indicada, a mode d'exemple i no limitatiu, al responsable del CTTI designat:

- Informe diari d'incidències en qualsevol de les activitats del servei
- Informe mensual a lliurar en els 15 dies naturals del mes següent al període objecte de l'informe, que abastarà les principals incidències, indicadors de seguiment i mesures correctives
- Informe anual a lliurar en el mes següent de l'any següent al període objecte de l'informe, amb la següent informació
 - Resum executiu de la prestació del servei i dels principals fets rellevants del servei (millores, incidències, mesures correctores, etc...).
 - Resum d'indicadors de serveis, segons els Acords de Nivell de Serveis (ANS) de cadascun dels serveis.
 - Informació relativa de la formació rebuda per les persones que presten el servei.
 - Informe de les empreses subcontractades per a la realització del servei, si hi ha.

4.5. Eines de suport al procés de facturació

El CTTI disposa d'un portal que permet validar el servei efectivament rebut i que permet als proveïdors iniciar el procés de facturació dels serveis entregats al CTTI.

L'empresa adjudicatària podrà consultar l'estat de validació del servei entregat i, un cop validat pel CTTI, recuperar el codi d'albarà que haurà de constar a la factura.

4.6. Pla de transició i devolució del servei

4.6.1 Pla de transició

Les empreses licitadores hauran de presentar un Pla de Transició detallat que tingui en compte les característiques i fases específiques que es detallen a continuació:

- La Transició és el període en el que hi ha prestació dels serveis del proveïdors sortint i l'entrant (adjudicatari d'aquest contracte).

- L'adjudicatari acceptarà els preceptes del contracte amb el CTTI coneixent perfectament les característiques detallades al present document, els àmbits d'actuació per a cada servei, l'estat de conservació de les instal·lacions i equipament, així com les normes de seguretat i qualsevol reglament aplicable.
- La transició s'estendrà durant un màxim de quinze (15) dies hàbils des de l'inici de la prestació especificada en el contracte.
- Durant aquest període, el nou adjudicatari inicia la prestació del servei amb els seus propis mitjans.
- El nou adjudicatari haurà d'assolir els valors objectius requerits d'ANS a la finalització de la transició.

El Pla de Transició del Servei, haurà de tenir els següents continguts:

- Planificació detallada d'activitats del procés de transferència del coneixement.
- Pla de fites principals de la transició.
- Pla d'activació del servei. El pla indicarà la seqüència d'activitats a realitzar per prendre el control efectiu del servei.

La transferència de serveis entre proveïdors serà responsabilitat del proveïdor entrant, tot i que el proveïdor sortint pot col·laborar per a que, en cap cas, aquesta transferència afecti el funcionament del servei. Aquesta transferència no suposarà un cost addicional al CTTI ni a cap de les entitats que conformen l'edifici.

4.6.2 Pla de devolució

L'empresa licitadora haurà de presentar un pla de devolució del servei detallat que descrigui les obligacions i tasques que hauran de ser desenvolupades per cadascuna de les parts en relació amb la devolució, i que inclogui els termes i condicions en què es realitzarà.

En cas de cessament o finalització del contracte, el proveïdor estarà obligat a tornar el control dels serveis objecte del contracte, havent de realitzar en paral·lel els treballs de devolució amb els de prestació del servei, sense cost addicional per al CTTI ni a cap de les entitats que conformen l'edifici.

El Pla de devolució haurà de complir, com a mínim, els següents principis i continguts:

- El termini d'execució serà quinze (15) dies hàbils previ a la finalització del contracte, ja sigui per haver exhaurit el termini o per cancel·lació anticipada.
- Inclourà la metodologia de transferència de coneixement dels aspectes fonamentals d'operació i, com a mínim, descriurà:
 - Suport al nou adjudicatari, formació i documentació sobre els procediments del servei.
 - L'accés a la informació, la documentació i altre material utilitzat per l'adjudicatari o la Generalitat en la gestió del servei.
 - La formació pràctica tutelada, en la qual el personal designat pel CTTI realitzi els treballs propis de cada procés o funcionalitat tutelats pel personal de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari haurà d'oferir tota l'ajuda en la transferència al CTTI, o a terceres parts anomenades per aquest, de serveis subcontractats, garanties o contractes de manteniment

existents fins al moment de la terminació en els mateixos termes pactats amb els adjudicataris d'aquests.

- L'adjudicatari haurà d'oferir un pla per definir les responsabilitats i gestionar la resolució de problemes entre el nou adjudicatari, el CTTI i/o altres adjudicataris.
- Durant el període de devolució del servei, l'adjudicatari ha de complir els acords de nivell de servei. El pla de devolució no ha de causar cap discontinuïtat en el servei.
- El CTTI ni cap de les entitats que conformen l'edifici no assumirà una dedicació significativa de recursos propis o de la Generalitat en les activitats de devolució.
- Es realitzarà l'acta de finalització del contracte.
- El proveïdor haurà de prestar al CTTI i a qualsevol de les entitats que conformen l'edifici serveis d'assessorament durant almenys els 3 mesos posteriors a la devolució del servei, en cas de ser sol·licitats.

En el termini de 30 dies naturals previs a la finalització del contracte es realitzarà una visita conjunta al centre amb el responsable del CTTI o en la persona en la que delegui, i el responsable de l'empresa per a inspeccionar el perfecte estat i correcte funcionament dels sistemes i equips inclosos en aquest plec. El licitador haurà de presentar, en aquesta visita, un informe de finalització de contracte, del perfecte estat i funcionament dels sistemes i equips inclosos en aquest plec. Aquest haurà de ser acceptada pel responsable del CTTI i serà condició indispensable previ a la finalització del contracte.

El licitador es compromet a realitzar totes les reparacions necessàries per a la resolució de les deficiències detectades en aquesta visita. Per a determinades deficiències i en cas de que hagi discrepàncies en aquest informe, es preveu la possibilitat d'arribar a un acord amb el licitador per acceptar el punt final amb un compromís per part del licitador de resoldre la deficiència en qüestió en un termini fixat.

4.7. Aplicació web per a realitzar el servei

L'empresa licitadora haurà de presentar un aplicatiu web del qual el CTTI n'haurà de comptar amb usuari i contrasenya i haurà de permetre:

- Controlar els fixatges dels treballadors adscrits al contracte.
- Controlar les incidències que es produeixin al servei en temps real.
- Esser notificat sobre modificacions en el servei amb l'antelació corresponent.
- Extreure les dades relatives al servei en format excel o similar que permeti un tractament de les mateixes.

5. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES

En el moment de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària serà responsable de les següents obligacions contractuals vinculades amb el servei.

5.1 Condicions generals

- L'empresa disposarà d'un responsable del contracte que serà l'interlocutor amb el responsable del CTTI, així com amb el personal del servei. Aquesta persona estarà

localitzable a hores d'oficina i en dies feiners durant tot l'any. S'hauran de preveure les absències i nomenar un substitut.

- L'empresa adjudicatària ha de garantir que els serveis que presti compleixin la normativa legal vigent en cada moment.
- El cost de les contractacions a tercers s'haurà d'incloure en el preu de l'oferta de licitació. El CTTI ni cap de les entitats que conformen l'edifici no haurà d'incórrer en cap cost addicional a l'adjudicat.
- L'empresa adjudicatària haurà de mantenir lliure d'obstacles i objectes les vies d'evacuació i d'emergència de les dependències del centre mentre desenvolupi les seves tasques i avisar en aquells casos on detecti anomalies al respecte.

5.2 Mitjans tècnics

L'empresa adjudicatària ha de disposar de tots els aparells i dispositius necessaris per dur a terme el servei objecte del contracte.

Disposarà en qualsevol moment dels mitjans de transport i auxiliars, i dels equips de protecció personal que siguin precisos i els adaptarà a les necessitats pròpies dels treballs.

5.3 Identificació i disciplina

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de complir amb les normes de comportament pròpies del centre i, en particular, les que a continuació es descriuen.

Totes les persones que hagin de realitzar qualsevol tasca dins de l' objecte del contracte, han d'anar amb la identificació de l'empresa ben visible.

L'empresa adjudicatària es compromet a fer respectar al seu personal la normativa interna i de seguretat pròpies de l'edifici.

El CTTI podrà impedir l'accés a qualsevol persona treballadora de l'empresa adjudicatària que no compleixi amb les normes bàsiques de disciplina o aquelles particulars que pugués establir el CTTI o els seus representants, o que no compleixin amb la normativa vigent.

6. RESPONSABILITAT SOBRE ELS BENS MATERIALS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

Serà obligació de l'empresa adjudicatària vetllar pel bon ús i estat de conservació de tots els béns materials del CTTI i de les entitats que configuren l'edifici, si escau.

Està expressament prohibit que el personal de l'empresa adjudicatària manipuli, per qualsevol raó, els equips i materials que es trobin a l'edifici i que no siguin objecte de les prestacions descrites en el present document, sense l'autorització explícita del responsable del contracte designat pel CTTI i de les entitats que configuren l'edifici, si escau.

L'empresa adjudicatària respondrà davant la sostracció de mobiliari, material, valors o efectes, quan quedi suficientment provat que ha estat realitzat pel seu personal.

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis causats al CTTI o a qualsevol de les entitats que configuren l'edifici i a tercers en el desenvolupament del contracte i, per tant, el CTTI i les entitats que configuren l'edifici queden exempts de tota responsabilitat pels desperfectes o inconvenients causats com a conseqüència d'aquells.

Així mateix, les empreses adjudicatàries comunicaran de manera immediata al CTTI qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o variï les seves condicions de cobertura.

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de la Generalitat de Catalunya.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part de les persones usuàries, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

7.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...).
- Periodicitat. Determina cada quan aplica la penalització
- Gravetat. Discrimina entre lleu i greu
- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de l'indicador definit.

7.2 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària calcular-los i reportar-los com a mínim trimestralment amb el detall i format que requereixi el CTTI.

El CTTI utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

7.3. Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del contracte, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb el proveïdor consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

7.4. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits seran d'obligat compliment al llarg del contracte.

7.5. Detall dels Acords de Nivell de Servei

NOM	DESCRIPCIÓ	PERIODICITAT	GRAVETAT	PENALITZACIÓ MÀXIMA (Annex III CL)
Absència de prestació del servei	Incompliment de qualsevol de les activitats que es descriuen en relació a l'abast del servei	Des del moment de la constatació	Greu	7,5%
Faltes a nivell de protocol corporatiu	Constatació que no es segueixen els protocols indicats per les entitats que conformen l'edifici a nivell de comunicació d'actuacions	Des del moment de la constatació	LLEU	2,5%
Rotació del personal	Número de persones que han rotat durant l'execució del contracte Aplica a cada rotació.	Semestral	LLEU	2,5%
Absentisme no justificat	Número d'hores totals d'absentisme respecte el número d'hores treballades Aplica a cada persona del servei	Trimestral	GREU	7,5%
Substitució del personal en situacions sobrevingudes	Incompliment del compromís de substitució del personal en situacions sobrevingudes respecte l'establert a l'oferta. Aplica a cada substitució	Trimestral	GREU	7,5%
Mesures de qualitat laboral	Incompliment dels criteris de qualitat laboral d'acord amb l'oferta presentada.	Des del moment de la constatació	LLEU	2,5%
Requisits de bona conducta	Comportaments inadequats i faltes de respecte a les persones treballadores i/o visitants de l'edifici	Des del moment de la constatació	LLEU	2,5%
Mesures de condicions laborals	Incompliment de l'aplicació de la millora econòmica	Anual	GREU	7,5%

	sobre el conveni establert en l'oferta.			
--	--	--	--	--